

**TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT HILANGNYA DOKUMEN
(Studi Tentang Pelaksanaan Pasal 4 Huruf h UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen di JNE Agen Jagalan
Kota Malang)**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh

MAHDA

105010107111075



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT HILANGNYA
DOKUMEN**

**(Studi Tentang Pelaksanaan Pasal 4 Huruf h UU NO. 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di JNE
Agen Jagalan Kota Malang)**

Identitas Penulis :

- a. Nama : Mahda**
- b. NIM : 105010107111075**
- c. Konsentrasi : Hukum Perdata Bisnis**

Jangka waktu penelitian : 6 bulan

Disetujui pada tanggal : 21 Januari 2014

Pembimbing Utama



Imam Ismanu, SH, M.S
NIP. 19510727 198002 1 001

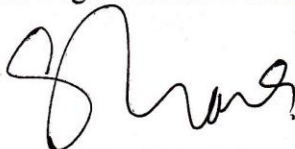
Pembimbing Pendamping



Yenni Eta Widyanti, SH, MH
NIP. 19790603 200812 2 002

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata Bisnis



Siti Hamidah, SH, M.M
NIP. 19660622 199002 2 001

HALAMAN PENGESAHAN
TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN AKIBAT HILANGNYA DOKUMEN (Studi Tentang
Pelaksanaan Pasal 4 Huruf h UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen di JNE Agen Jagalan Kota Malang)


Oleh

MAHDA

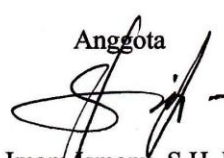
105010107111075

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal : **18 MAR 2014**

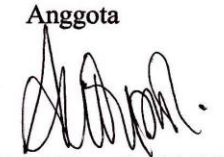
Ketua Majelis Penguji


Dr. Bambang Winarno, S.H., M.S
NIP. 19530121 197903 1 002


Anggota


Iman Ismanu, S.H., M.S
NIP. 19510727 198002 1 001

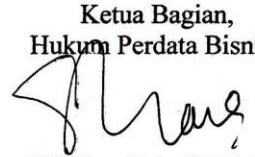
Anggota


Yenni Eta Widianti, S.H., M.H.
NIP. 19790603 200812 2 002

Anggota


Zairul Alam, S.H., M.H
NIP. 19740909 200601 1 002

Ketua Bagian,
Hukum Perdata Bisnis


Siti Hamidah, SH, MM
NIP. 19660622 199002 2 001

Mengetahui,
~~Dekan Fakultas Hukum~~

Dr. Sihabudin, S.H., M.H.
NIP : 19591216 198503 1 001



**TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT HILANGNYA DOKUMEN
(Studi Tentang Pelaksanaan Pasal 4 Huruf h UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen di JNE Agen Jagalan
Kota Malang)**

Mahda, Imam Ismanu, SH. MS, Yenni Eta Widyanti, SH. MH

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email : beauty.mahda@rocketmail.com

Abstrak

Penggunaan pengangkutan telah menjadi suatu kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kegiatan usaha. Pengangkutan secara sederhana merupakan perikatan yang bersumber dari perjanjian. Dari pengertian tersebut memiliki sifat adanya suatu hubungan timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang, namun keduanya memiliki tanggungjawab sendiri – sendiri. Tanggung jawab dari pengangkut tidak hanya dipengaruhi oleh keselamatan saja akan tetapi harus memperhatikan kenyamanan penumpangnya maupun kenyamanan pengguna suatu jasa pengangkutan. Sedangkan bagi penumpang dan pengguna jasa pengangkutan dalam hal ini sangat penting untuk memahami hak – haknya sebagai konsumen, sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan/atau penyedia jasa dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen dan/atau penyedia jasa. Konsumen seharusnya mengetahui dengan jelas mengenai hak-haknya serta bagi produsen atau penyedia jasa mengenai permasalahan perlindungan konsumen, apabila didasarkan pada rasa saling membutuhkan antara produsen dengan konsumen, maka sebaiknya tetap berpegang pada prinsip bahwa hak-hak konsumen merupakan kewajiban bagi penyedia jasa untuk memenuhinya. Banyaknya pengguna jasa angkutan pengiriman barang PT.JNE di Kota Malang, serta adanya beberapa kasus dalam jasa angkutan pengiriman barang yang merugikan konsumen menjadi alasan peneliti melakukan analisis lebih lanjut mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian konsumen akibat hilangnya dokumen.

Kata Kunci : Pengiriman Dokumen, Pengangkut, Konsumen

Abstract

The use of the transportation has become a necessity in running a business. Transportation is simply a commitment that comes from an agreement. By the term above, the properties of transportation is a reciprocal relationship between carriers and consumers, but both have their own responsibilities. The responsibility of the carrier is not only influenced by safety factor, but it also must

pay attention to the comfort and convenience of passengers or users of a transportation service. As for passenger and transportation service user, in this case, is very important to understand their rights as a consumer, as set in the Consumer Protection Act. The losses suffered by the consumers may arise as a result of the agreement legal relationship between the manufacturer and / or service providers to consumers, as well as a result of the unlawful acts done by the manufacturer and / or the service providers. Consumers should know clearly about their rights as well as for manufacturers or service providers on the issues of consumer protection. If it is based on mutual interests between producers and consumers, then it should stick on the principle that consumer rights is obligation of service providers to fulfil. Large number of users of PT.JNE transportation services in the city of Malang and the occurrence of several cases in the transportation services that cause the consumer losses are underlying reasons why the researcher conducts further analysis on the carrier liability toward consumer losses of documents.

Keywords : Document Delivery, Carrier, Consumer

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Penggunaan pengangkutan telah menjadi suatu kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kegiatan usaha. Pengangkutan menurut H.M.N Poerwosutjipto dibagi menjadi tiga macam yaitu; pengangkutan darat, pengangkutan perairan, dan pengangkutan udara yang ketiganya dapat mengangkut orang, barang, maupun jasa. Pengangkutan secara sederhana merupakan perikatan yang bersumber dari perjanjian. Perikatan yang berasal dari perjanjian dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak.¹ Adapun definisi perjanjian menurut KUHPdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.²

Pengangkutan menurut H.M.N Poerwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim

¹ Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm 117.

² Pasal 1313 KUHPdata (BW)

mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Dari pengertian tersebut memiliki sifat adanya suatu hubungan timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang, namun keduanya memiliki tanggungjawab sendiri – sendiri.³

Tanggung jawab dari pengangkut tidak hanya dipengaruhi oleh keselamatan saja akan tetapi harus memperhatikan kenyamanan penumpangnya maupun kenyamanan pengguna suatu jasa pengangkutan. Sedangkan bagi penumpang dan pengguna jasa pengangkutan dalam hal ini sangat penting untuk memahami hak – haknya sebagai konsumen, sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (untuk penulisan selanjutnya disingkat UUPK).

Terkait dengan hal tersebut maka objek penelitian ini adalah pengangkutan darat dalam bentuk pengiriman barang oleh PT.JNE agen Jagalan di Kota Malang. Hal yang melatarbelakangi untuk melakukan penelitian jasa angkutan pengiriman barang di Kota Malang adalah banyaknya pengguna jasa angkutan pengiriman barang PT.JNE di Kota Malang, serta adanya beberapa kasus dalam jasa angkutan pengiriman barang yang merugikan konsumen.⁴ Dalam hal ini perlu melihat adakah suatu upaya yang dilakukan pengangkut barang dalam melakukan kegiatan pengiriman barang sehingga hak –hak konsumen dapat terlindungi. Upaya yang dimaksud oleh peneliti adalah segala tindakan yang dilakukan pengangkut dalam melaksanakan pengangkutan dengan memperhatikan segala hak – hak konsumen sebagaimana di atur dalam UUPK.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen dan/atau penyedia jasa. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan/atau penyedia jasa dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen dan/atau penyedia jasa. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat

³ H.M.N Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, Djambatan, jakarta, 1995, hlm 2.

⁴ Hasil Penelitian *Pra Survey* dengan kepala bagian PT.JNE agen Jagalan kota Malang Bapak Agus Harianto pada tgl 30 September 2013.

berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya.⁵

Perbuatan melanggar hukum dalam BW diatur dalam pasal 1365, yaitu:

Tiap perbuatan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.⁶

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis lebih dalam pengaturan perlindungan konsumen berdasar Undang-Undang nomor 8 tahun 1999, khususnya pasal 4 huruf h UUPK yang isinya “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Terkait dengan hal tersebut terdapat kasus yaitu seorang ibu rumah tangga yang mengirimkan dokumen penting milik suaminya yang berada di Jakarta melalui jasa pengiriman JNE di kota Malang, namun mengalami kendala dalam proses pengiriman oleh jasa angkutan pengiriman barang yang katanya mobil sebagai sarana pengiriman barang mengalami kecelakaan sehingga dokumen penting untuk suaminya itu hilang. Karena ibu tersebut merasa pihak pengiriman JNE selalu mempunyai banyak alasan ketika diminta pertanggungjawaban, ibu yang mengalami kerugian tersebut merasa enggan untuk menuntut pihak pengiriman barang JNE.⁷ Kasus serupa terjadi pada seorang pekerja wiraswasta yang hendak mengirimkan pembukuan dari usaha penyewaan mobil nya terhadap karyawannya, namun dokumen pembukuan tersebut tidak sampai pada alamat tujuan dan hilang karena menurut salah satu pihak pengirim arsip tersebut di kirim namun mungkin terjadi kesalahan pada alamat, atau bisa dikatakan salah kirim.⁸

Dari kasus-kasus diatas maka peneliti melakukan penelitian mengenai bentuk tanggung jawab pihak pengiriman barang JNE terhadap kerugian konsumen, karena dapat dilihat bahwa antara peraturan mengenai hak-hak

⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali pers, Jakarta, 2011, hlm 1.

⁶ Pasal 1365 KUHPerdara (BW)

⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Rumah Tangga Pengguna Jasa Angkutan Pengiriman Barang pada tgl 1 November 2013.

⁸ Hasil Wawancara dengan Pekerja Wiraswasta Pengguna Jasa Angkutan Pengiriman Barang pada tgl 30 Oktober 2013.

konsumen yang diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya pasal 4 dengan kenyataan di lapangan sangat bertentangan, yaitu dalam UUPK pasal 4 huruf h dijelaskan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”, barang yang seharusnya diterima oleh pengguna jasa pengiriman barang tersebut hilang, seharusnya ada upaya dari pihak jasa angkutan pengiriman barang untuk bertanggungjawab atas kejadian tersebut, namun dalam kenyataannya hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen tersebut tidak didapatkan. Oleh karena itu sangat penting untuk menganalisis lebih lanjut tentang bentuk tanggung jawab yang dilakukan pengangkut terhadap kerugian konsumen akibat hilangnya dokumen.

2. Rumusan Masalah

- a. Apa bentuk tanggung jawab pengangkut JNE agen Jagalan Kota Malang terhadap kerugian konsumen akibat kehilangan dokumen berdasarkan pasal 4 huruf h UU no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?
- b. Upaya apa yang dilakukan JNE agen Jagalan Kota Malang sebagai pengangkut dalam memenuhi hak konsumen ?

3. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bentuk-bentuk tanggung jawab pengangkut JNE agen Jagalan kota Malang terhadap kerugian konsumen akibat kehilangan dokumen.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan JNE agen Jagalan Kota Malang sebagai pengangkut dalam memenuhi hak konsumen.

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian Yuridis Empiris, yaitu penelitian lapangan tentang bagaimana aturan hukum berlaku di

masyarakat.⁹ Dalam hal ini menganalisis tentang implementasi pasal 4 huruf h Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis yaitu penelitian hukum yang berusaha untuk mengidentifikasi hukum dan melihat efektifitas hukum yang terjadi di masyarakat (penerapan hukum di lapangan).¹⁰

3. Jenis dan Sumber Data

Data Primer dalam penelitian ini data primer berupa penelitian langsung dari lapangan, yaitu diperoleh dari penelitian dan hasil wawancara di PT.JNE agen Jagalan, dan data dari pengguna jasa pengangkutan PT.JNE agen Jagalan Kota Malang. Data Sekunder (*secondary data*) mencakup buku – buku, hasil penelitian yang berwujud laporan atau data tekstual lainnya, dan dokumen resmi terkait dengan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode wawancara. Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang akan digunakan adalah Wawancara Langsung – Bebas Terpimpin – Terbuka, artinya wawancara dilakukan secara tatap muka (*interface*) dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan namun dikombinasikan dengan pertanyaan-pertanyaan lain yang bersifat spontan sesuai dengan keterangan yang diberikan narasumber dan pertanyaan yang diajukan tidak terbatas pada jawaban tertentu. Teknik wawancara ini untuk memperoleh data penelitian secara lengkap sekaligus mempermudah proses penelitian. Data Sekunder di dapat dari studi pustaka, yaitu mencakup buku – buku, hasil penelitian yang berwujud laporan atau data tekstual lainnya, dan dokumen resmi terkait dengan penelitian, serta studi kepustakaan dan akses internet yang menyajikan informasi tentang perlindungan konsumen maupun pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian yang diderita pengguna jasa pengiriman barang.

⁹ Ronny Hanitojo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm 35.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan III, UI Press, Jakarta, 1986, hlm 10.

C. PEMBAHASAN

1. Bentuk Tanggung Jawab Pengangkut JNE Agen Jagalan Kota Malang Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kehilangan Dokumen Berdasarkan Pasal 4 huruf h UU no. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha, diatur didalam pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa :

- (1) Pelaku usaha bertanggung-jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran air dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud di pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaksanaan pengangkutan dalam PT.JNE agen Jagalan Kota Malang tidak selalu berjalan lancar. Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan kepala bagian PT.JNE agen Jagalan Kota Malang, dalam pelaksanaan pengangkutannya apabila terjadi kendala dalam proses pengiriman itu terjadi karena beberapa kemungkinan, yakni barang tidak sampai di tempat tujuan atau hilang, barang kiriman sampai di tempat tujuan tetapi rusak sebagian atau seluruhnya, barang sampai tapi terlambat datang, barang salah kirim yang biasanya disebabkan oleh

kesalahan dari pihak pengangkut seperti salah menempelkan resi, resi tertukar atau terjadi kesalahan dalam memberi kode tujuan, serta barang tidak ada atau hilang yang mungkin bukan kesalahan dari pengangkut atau *human error* misalnya kecelakaan yang terjadi ketika proses pengiriman barang(*force majeure*).¹¹

Jika hal tersebut diatas terjadi maka pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim atau konsumen, baik kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pengangkut maupun karena keadaan memaksa (*force majeure*).

Berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh pengirim, berdasarkan data yang diambil oleh peneliti dapat diketahui bahwa yang dilakukan oleh pengirim dalam hal ini melakukan pembiaran tanpa meminta ganti rugi dengan alasan malas dan tidak tahu bagaimana cara melakukan penuntutan terhadap pengangkut terkait kerugian yang dialami oleh konsumen.¹² Hal ini menunjukkan bahwa peran dari pengirim tidak aktif dengan baik dalam kegiatan pengangkutan.

Di dalam kejadian di PT.JNE agen Jagalan, hal yang tidak dapat dikesampingkan adalah konsumen yang tidak peduli akan hak-haknya. Hal ini dapat dilihat dalam keadaan dimana konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang PT.JNE sekalipun telah dirugikan oleh pelaku usaha, konsumen tidak memiliki niatan sedikitpun untuk melakukan klaim atau gugatan kepada PT.JNE.

Berdasarkan dari fakta dan hasil wawancara yang ada diatas maka dapat diketahui bahwa hal tersebut berkaitan dengan teori Prinsip – prinsip pertanggungjawaban dalam pengangkutan, alasannya dengan adanya upaya pengangkut maka muncullah suatu pertanggungjawaban apabila terjadi kesalahan dalam kegiatan upaya yang dilakukan pengangkut akankah dapat dikenakan suatu pertanggungjawaban maka dibutuhkan teori yang berkaitan yaitu teori prinsip pertanggung jawaban dalam pengangkutan. Adapun prinsip yang pertama adalah tanggungjawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on*

¹¹ Hasil Wawancara dengan kepala bagian PT.JNE agen Jagalan kota Malang Bapak Agus Harianto pada tgl 10 November 2013.

¹² Hasil Wawancara dengan Ibu Rumah Tangga Pengguna Jasa Angkutan Pengiriman Barang pada tgl 2 November 2013.

fault principle).¹³ Ajaran ini menekankan adanya suatu tanggung jawab pengangkutan didasarkan pada pandangan bahwa yang membuktikan kesalahan adalah pihak yang dirugikan (pengirim). Adapun unsur kesalahan dalam hal ini dapat dilihat dari 1365 BW yang memuat unsur kesalahan adalah sebagai berikut ;

1. Adanya perbuatan melawan hukum dari tergugat. Makna dari perbuatan melawan hukum tidak hanya aktif, melainkan pasif yang meliputi tidak berbuat sesuatu dalam hal yang seharusnya menurut hukum orang harus berbuat.¹⁴
2. Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya.
3. Adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut.

Kemudian menjelaskan keterkaitan dengan hasil penelitian terhadap prinsip yang kedua dalam pengangkutan yaitu *presumption of liability* (tanggung jawab karena praduga) perlu diketahui bahwa tergugat selalu dianggap salah, kecuali tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau dapat mengemukakan hal-hal yang dapat membebaskannya dari kesalahan.¹⁵ Prinsip yang kedua ini memberatkan pengangkut karena pengangkut selalu dianggap bersalah, akan tetapi pengangkut akan menjadi benar apabila ia dapat menjelaskan apa saja faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu hal yang bukan merupakan kuasanya. Maksudnya, dalam pengangkut dapat diketahui bahwa agar pengangkut bebas dari kesalahan namun tidak sepenuhnya terbebas dari tanggung jawab terhadap pengirim, hal ini harus dijelaskan kepada pengirim mengenai alasan – alasan mengapa terjadi pelanggaran terkait hak – hak yang dimiliki konsumen, apabila ternyata si pengangkut tidak dapat membuktikan kesalahannya maka maksud peneliti dapat dikategorikan sebagai *wanprestasi*. Menurut PNH Simanjuntak menafsirkan wanprestasi sebagai keadaan di mana seorang debitur (pihak yang berutang) tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagai mana mestinya sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian¹⁶. Peneliti berasumsi bahwa dalam hal alasan yang dikemukakan harus terlepas dari faktor

¹³ Tesis, Ahmad Zazili, *Perlindungan Hukum terhadap Penumpang pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, 2008, hlm 39.

¹⁴ *Ibid*, hlm 40.

¹⁵ *Ibid*, hlm 41.

¹⁶ PNH Simanjuntak, *Pokok-pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jembatan, Jakarta, hlm 339.

kesengajaan, misalnya adanya *overmacht*, dan terjadinya kejadian diluar kemampuan pengangkut untuk mengantarkan barang hingga sampai ketujuan.

Dalam KUHDagang, prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah dapat ditemukan dalam Pasal 468 yang menyatakan Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.¹⁷ Pengangkut dalam hal ini mengharuskan adanya penggantian atas kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan. Berdasarkan pasal tersebut perlu diketahui bahwa pengangkut menjanjikan keselamatan barang yang diangkut terkait pengiriman barang. Hal tersebut dapat dikecualikan apabila pengangkut membuktikan bahwa kerugian yang terjadi timbul akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifat dari barang tersebut. Hal ini merupakan suatu tindakan akibat bentuk pertanggungjawaban terhadap barang yang dipercayakan pengirim yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

Prinsip yang ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*).¹⁸ Menurut prinsip ini, bahwa pihak yang terbebani untuk menimbulkan kerugian adalah tergugat yang selalu bertanggung jawab tanpa melihat ada atau tidak adanya kesalahan atau tidak melihat pihak atau orang yang bersalah, sederhana dari pengertian tersebut adalah adanya suatu prinsip pertanggungjawaban yang memandang kesalahan sebagai suatu hal yang tidak dipermasalahkan apakah pada kenyataannya tersebut disebabkan oleh pengangkut atau tidak. Dengan demikian, Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian bagi penumpang atau pengirim barang. Prinsip ini dapat dirumuskan dalam kalimat yang menunjukkan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam kegiatan pengangkutan karena peristiwa apapun. Apabila upaya yang dilakukan pengangkut tetap saja menimbulkan suatu masalah yang melanggar hak – hak perlindungan hukum pengirim, maka pertanggungjawaban

¹⁷ Tesis, Ahmad Zazili, *Perlindungan Hukum terhadap Penumpang pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, 2008, hlm 40.

¹⁸ *Ibid*, hlm 43.

akan dibebankan secara mutlak tanpa memandang faktor lain yang mempengaruhi dalam pengangkutan tersebut.

Menurut peneliti dalam hal ini dari ketiga teori diatas yang dikaitkan dengan perlindungan hukum terhadap pengirim dalam hal perlindungan hukum, maka PT.JNE agen Jagalan Kota Malang termasuk dalam prinsip pertanggungjawaban yang kedua yaitu *presumption of liability* (tanggung jawab karena praduga) yaitu PT.JNE agen Jagalan dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang timbul akibat pengangkutan yang diselenggarakannya, kecuali jika PT.JNE agen Jagalan dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah.

Adapun bentuk pertanggungjawaban pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang akibat kehilangan dokumen oleh konsumen pengguna jasa pengangkutan yaitu berupa 10 kali biaya pengiriman barang. Dikarenakan dokumen sulit dinilai secara ekonomi maka PT.JNE membuat suatu sistem dalam proses penggantian dokumen yang tidak diasuransikan yaitu sama halnya dengan barang lain yaitu 10x biaya kirim guna mempermudah pihak pengangkut yaitu PT.JNE. Namun berbeda jika dokumen tersebut diasuransikan, untuk dokumen yang diasuransikan pengirim harus membayar biaya asuransi dan memberikan copy dokumen terkait.

Tanggung jawab PT.JNE agen Jagalan Kota Malang sebagai pengangkut dimulai sejak diterimanya barang yang akan diangkut sampai diserahkannya barang kepada penerima barang. Setiap kerugian yang diderita pengirim, yang ditimbulkan dalam pengangkutan barang dianggap sebagai akibat dari kesalahan atau kelalaian dari pihak pengangkut, yang mana memberikan hak kepada pengirim untuk menuntut ganti rugi kepada pihak pengangkut dan mewajibkan pengangkut untuk bertanggung jawab atas setiap kerugian yang diderita oleh pengirim.

Namun, pihak pengangkut dapat menolak untuk bertanggung jawab apabila kerugian yang terjadi timbul akibat konsumen yang tidak memberitahukan secara jujur isi dari barang yang hendak dikirim dan kesalahan penulisan alamat tujuan oleh pengirim.¹⁹

¹⁹ Hasil Wawancara dengan kepala bagian PT.JNE agen Jagalan kota Malang Bapak Agus Harianto pada tgl 10 November 2013.

2. Upaya yang dilakukan JNE agen Jagalan Kota Malang sebagai pengangkut dalam memenuhi hak konsumen

Banyaknya konsumen yang sadar mengenai kedudukan konsumen sebagai pihak yang lebih lemah dari pelaku usaha menyebabkan konsumen menjadi kurang peduli akan hak-hak yang dimilikinya. Hal ini disebabkan oleh lima hal, yaitu :²⁰

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya.
2. Belum terkondisikannya “masyarakat konsumen” karena memang sebagian masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa saja hak-haknya dan kemana hak-haknya dapat disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang/ jasa yang sewajarnya.
3. Belum terkondisikannya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya.
4. Proses peradilan yang ruwet dan memakan waktu yang berkepanjangan.
5. Posisi konsumen yang selalu lemah.

Dengan sadar atau tidak sadarnya konsumen akan hak-haknya yang wajib untuk diketahui dan dipertahankan dalam penggunaan jasa pengangkutan barang oleh PT.JNE agen Jagalan Kota Malang, selalu diperlukan tanggung jawab dari pihak pengangkut apabila hak-hak konsumen dilanggar. Hal ini sesuai dengan pasal 4 huruf h UUPK yang berbunyi “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Secara umum, dalam kegiatan pengiriman barang apabila terjadi kerugian maka pihak pengirim dapat meminta ganti rugi terhadap pihak pengangkut barang sesuai dengan kerugian yang dialami.

Faktor lainnya adalah faktor dari luar yang terdapat diluar kekuasaan dari pengangkut, misal kecelakaan dalam pengantaran barang. Hal demikian merupakan faktor dari luar yang tidak dapat dihindari oleh pengangkut, oleh karena itu kaitan dengan permasalahan adalah *due care theory*, dalam doktrin ini

²⁰ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, 2008, hlm 30.

dinyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produknya, baik berupa barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan.²¹ Secara acontrario, maka untuk dapat mempersalahkan pelaku usaha maka konsumen harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha melanggar prinsip kehati-hatian.²² Dalam hal ini yang aktif dalam membuktikan kesalahan pelaku usaha adalah konsumen sedangkan pelaku usaha bersifat pasif. *due care theory* merupakan teori yang dikaitkan dengan hukum pembuktian di Indonesia pada Pasal 1865 KUHPerdata “Setiap orang yang mengaku mempunyai suatu hak, atau menunjuk suatu peristiwa untuk meneguhkan haknya itu atau untuk membantah suatu hak orang lain, wajib membuktikan adanya hak itu atau kejadian yang dikemukakan itu”. Pasal 1865 ini berlaku dalam ruang lingkup hukum perdata, baik terhadap konsumen yang menggugat secara atas dasar melawan hukum atau wanprestasi. Kenyataannya, hal ini membuat agak sulit bagi konsumen untuk menghadirkan bukti-bukti guna memperkuat gugatannya. Sebaliknya, bagi pelaku usaha hal ini menimbulkan berbagai keunggulan, sehingga lebih mudah berkelit menghindari dari gugatan konsumen. Berdasarkan hal-hal tersebut maka disinilah letak kelemahan teori *due care*, yaitu meletakan posisi pelaku usaha lebih kuat dari konsumen. Hal tersebut merupakan sekilas tentang *due care theory* menurut asumsi peneliti, kenyataan dilapangan bahwa kendala – kendala yang dimiliki oleh pengangkut diatas merupakan kendala yang harus dihadapi pengangkut dengan cara menjamin konsumen sebelum pengangkutan, saat pengangkutan hingga berakhirnya pengangkutan.

Adapun syarat-syarat untuk mengajukan permintaan ganti rugi terhadap PT.JNE agen Jagalan Kota Malang bagi konsumen yang mengalami kehilangan dokumen dalam proses pengangkutan, yaitu:²³

1. Pengirim membawa dokumen angkutan asli sebagai bukti terjadinya perjanjian pengangkutan dengan PT.JNE agen Jagalan Kota Malang.

²¹ *Ibid*, hlm 56.

²² K. Martono, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm 146.

²³ Hasil Wawancara dengan kepala bagian PT.JNE agen Jagalan kota Malang Bapak Agus Harianto pada tgl 10 November 2013.

2. Pengirim membawa fotocopy identitas diri (KTP) sebagai bukti untuk kroscek dengan dokumen angkutan, agar dapat diketahui bahwa dokumen kiriman adalah benar-benar milik pengirim.
3. Pengirim membawa resi asli
4. Pengirim membawa surat klaim berupa kronologis kejadian, seperti kapan pengirim memberikan barang pada agen pengangkutan PT.JNE agen Jagalan , apa jenis barang, jenis jasa angkutan.

Setelah pengirim menyerahkan persyaratan untuk permintaan ganti rugi kepada JNE pengirim, JNE pengirim melakukan pemeriksaan dokumen angkutan serta melakukan pemeriksaan kepada staf dan kurir pengangkutan barang yang bertugas pada saat terjadi proses pengangkutan barang tersebut. Lalu JNE pengirim dan JNE penerima membuat surat klaim serupa berupa kronologis kejadian mengenai apa penyebab hilangnya dokumen pada saat proses pengangkutan pengiriman dokumen tersebut. Lalu pengajuan ganti rugi tersebut di kirim ke JNE pusat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengangkut, proses pengajuan tersebut biasanya jika sesuai standart dan disetujui oleh pihak JNE pusat, pengirim akan mendapat penggantian 7 hari setelah proses pengajuan permintaan ganti rugi. Hal tersebut tergantung dari lamanya JNE pengirim dan JNE penerima membuat kronologis kejadian karena proses penggantian ganti rugi adalah persetujuan antara kedua belah pihak dan tergantung pula pada nilai penggantian. Selama nilai penggantian yang diminta oleh konsumen masih di bawah biaya pengiriman mungkin proses penggantian akan berlangsung lebih cepat.²⁴

Namun tak jarang konsumen merasa tidak terima atas jumlah penggantian dari pihak JNE, adapun upaya yang dilakukan PT.JNE agen Jagalan jika konsumen meminta ganti rugi lebih atas kerugian yang dideritanya yaitu dengan musyawarah. Proses ini diawali dengan pengajuan tuntutan ganti rugi disertai bukti yang dilakukan pengirim kepada PT.JNE agen Jagalan Kota Malang, kemudian PT.JNE agen Jagalan akan menawarkan penyelesaian masalah melalui musyawarah kepada pengirim, jika pengirim sepakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui musyawarah, maka PT.JNE agen Jagalan Kota

²⁴ Hasil Wawancara dengan kepala bagian PT.JNE agen Jagalan kota Malang Bapak Agus Harianto pada tgl 10 November 2013.

Malang akan memeriksa tuntutan ganti rugi tersebut, yang nantinya jika memang benar terbukti PT.JNE agen Jagalan Kota Malang yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan pengangkutan dokumen, maka pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang akan mengajak pihak pengirim untuk mengadakan musyawarah dengan bernegosiasi tentang jumlah ganti rugi yang diberikan. Musyawarah ini dilakukan pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang karena perusahaan menganggap penyelesaian tuntutan ganti rugi dengan jalur musyawarah lebih mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang, pernah terjadi seorang konsumen yang mengancam untuk menuntut ganti rugi melalui pengadilan, tetapi konsumen itu hanya mengancam pihak PT.JNE tanpa merealisasikannya. Pihak PT.JNE sendiri mempunyai badan hukum yang sah sehingga melayani konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang yang hendak menyelesaikan sengketa melalui pengadilan.²⁵

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a) Bentuk pertanggungjawaban pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang akibat kehilangan dokumen oleh konsumen pengguna jasa pengangkutan yaitu berupa 10 kali biaya pengiriman barang. Dikarenakan dokumen sulit dinilai secara ekonomi maka PT.JNE membuat suatu sistem dalam proses penggantian dokumen yang tidak diasuransikan yaitu sama halnya dengan barang lain yaitu 10x biaya kirim guna mempermudah pihak pengangkut yaitu PT.JNE. Namun berbeda jika dokumen tersebut diasuransikan, untuk dokumen yang diasuransikan pengirim harus membayar biaya asuransi dan memberikan copy dokumen terkait. Terdapat biaya penanggungan khusus bagi dokumen yang diasuransikan.
- b) Adapun upaya yang dilakukan PT.JNE agen Jagalan jika konsumen meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya yaitu dengan musyawarah. Proses ini diawali dengan pengajuan tuntutan ganti rugi

²⁵ Hasil Wawancara dengan kepala bagian PT.JNE agen Jagalan kota Malang Bapak Agus Harianto pada tgl 10 November 2013.

disertai bukti yang dilakukan pengirim kepada PT.JNE agen Jagalan Kota Malang, kemudian PT.JNE agen Jagalan akan menawarkan penyelesaian masalah melalui musyawarah kepada pengirim, jika pengirim sepakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui musyawarah, maka PT.JNE agen Jagalan Kota Malang akan memeriksa tuntutan ganti rugi tersebut, yang nantinya jika memang benar terbukti PT.JNE agen Jagalan Kota Malang yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan pengangkutan dokumen, maka pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang akan mengajak pihak pengirim untuk mengadakan musyawarah dengan bernegosiasi tentang jumlah ganti rugi yang diberikan. Musyawarah ini dilakukan pihak PT.JNE agen Jagalan Kota Malang karena perusahaan menganggap penyelesaian tuntutan ganti rugi dengan jalur musyawarah lebih mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama.

2. Saran

- a) Untuk kiriman berupa dokumen, seharusnya PT.JNE agen Jagalan Kota Malang mengasuransikan dokumen kiriman tersebut secara otomatis, guna mengurangi resiko tanggung jawab terhadap pengirim pengguna jasa pengangkutan yang dirugikan. Dan secara langsung menambahkan biaya pengasuransian tersebut pada biaya angkutan.
- b) Konsumen seharusnya mengetahui dengan jelas mengenai hak-haknya serta bagi produsen atau penyedia jasa mengenai permasalahan perlindungan konsumen, apabila didasarkan pada rasa saling membutuhkan antara produsen dengan konsumen, maka sebaiknya tetap berpegang pada prinsip bahwa hak-hak konsumen merupakan kewajiban bagi penyedia jasa untuk memenuhinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali pers, Jakarta, 2011.
- H.M.N Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia jilid 3*, Djambatan, jakarta, 1995.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, 2008.
- K. Martono, *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- PNH Simanjuntak, *Pokok-pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jembatan, Jakarta.
- Ronny Hanitojo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jumetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan III, UI Press, Jakarta, 1986.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Prenada Media, Jakarta, 2004.

Tesis

- Tesis, Ahmad Zazili, *Perlindungan Hukum terhadap Penumpang pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, 2008.

Peraturan Perundang-undangan

- R. Subekti, dkk, Cetakan Ke-39 Tahun 2008, *Kitab Undang-Undang Hukum Per-data*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- , Cetakan Ke-32 Tahun 2008, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagangan Undang-Undang Kepailitan*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*